GOBERNACION DE ANTIOQUIA
REPUBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

RECIBO A SATISFACCION

Fecha Elaboración: 20.12.2021

NUMERO DE DOCUMENTO : 5000184972

FACTURA:	**Nro ACTA**:	**DOC CAUSACION:**

CODIGO PROVEEDOR: 2200000217	**NIT:** 8002374565	**NOMBRE / RAZON SOCIAL :** EMTELCO S.A.
Nro CONTRATO: 4600012689	**DEPENDENCIA:** SRÍA DE SUMIN Y SERVICIOS	
FECHA SUSCRIPCION CONTRATO: 29.10.2021	**OBSERVACION:**	

PEDIDO: 1. 4500055490 SRÍA DE SUMIN Y SERVICIOS
PEDIDO: 2. 4500054797 SRÍA DE SUMIN Y SERVICIOS

PED	POS PED	ANT	FONDO	CODIGO MATERIAL / SERVICIO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UMB	V/R UNI. SIN IVA	% IVA	V/R UNI. INC. IVA	TOTAL INC. IVA
	1		0-1010	1002522	ADICION 01 CONTACT CENTER	126450304	UN	1,000	19%	1,1900	150.475.861,760
	2		0-2531	1000101	SERVICIO DE CONTACT CENTER CAD	286164725	UN	1,000	19%	1,1900	340.536.022,750

V/R TOTAL NETO	412.615.029,000
V/R TOTAL IVA	78.396.855,510
V/R TOTAL	491.011.884,510

REVISIÓN DE SOPORTES Y REQUISITOS DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD				DEDUCCIONES Y RETENCIONES	
1. Factura Original	V.Bo.	8. Firma y tel. Supervisor, # factura, contrato, fecha, y acta	V.Bo.	Estampillas	
2. Resolución de facturación vigente	V.Bo.	9. Porcentaje de particiación si es consorcio o unión Tem.	V.Bo.	Contribución Especial	
3. Cumple requisitos de factura Art. 617 E.T.	V.Bo.	10. T.P y antecedentes disciplinarios contador Per.Jurid.	V.Bo.	Retención de IVA	
4. Recibo a satisfacción por fondo	V.Bo.	11. Informe de seguimiento	V.Bo.	Retención en la Fuente	
5. RPC del pago	V.Bo.	12. Certificado de Industria y Comercio si se requiere	V.Bo.	Retención en la Fuente Obra Púb.	
6. Contrato y Rut actualizado.	V.Bo.	13. En caso de adición se deben anexar Otro SI o Adición	V.Bo.	Retención Empleados 1070	
7. Soportes del pago a seguridad social	V.Bo.	14. Elaborar Documento Equivalente si se requiere	V.Bo.	Retención Industria y Comercio	
		15. Rut Consorciados o integrantes de unión la temporal	V.Bo.		

MOVIMIENTO REALIZADO POR: John Jairo Gutiérrez Rivera

SUPERVISOR(ES) Y/O INTERVENTOR(ES)

Diana González Q.

DIANA GONZÁLEZ QUICENO

GOBERNACION DE ANTIOQUIA
REPUBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

RECIBO A SATISFACCION

Fecha Elaboración: 20.12.2021

NUMERO DE DOCUMENTO : 5000184973

FACTURA:	**Nro ACTA**:	**DOC CAUSACION:**

CODIGO PROVEEDOR: 2200000217	**NIT:** 8002374565	**NOMBRE / RAZON SOCIAL :** EMTELCO S.A.
Nro CONTRATO: 4600012689	**DEPENDENCIA:** SRÍA DE SUMIN Y SERVICIOS	
FECHA SUSCRIPCION CONTRATO: 29.10.2021	**OBSERVACION:**	

PEDIDO: 1. 4500054798 SRIA SECCI DE SALUD Y PROT SOC

PED	POS PED	ANT	FONDO	CODIGO MATERIAL / SERVICIO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UMB	V/R UNI. SIN IVA	% IVA	V/R UNI. INC. IVA	TOTAL INC. IVA
	1		0-OI2619	1000101	SERVICIO DE CONTACT CENTER SSSA	37514553	UN	1,000	19%	1,1900	44.642.318,070

V/R TOTAL NETO	37.514.553,000
V/R TOTAL IVA	7.127.765,070
V/R TOTAL	44.642.318,070

REVISIÓN DE SOPORTES Y REQUISITOS DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD				DEDUCCIONES Y RETENCIONES	
1. Factura Original	V.Bo.	8. Firma y tel. Supervisor, # factura, contrato, fecha, y acta	V.Bo.	Estampillas	
2. Resolución de facturación vigente	V.Bo.	9. Porcentaje de particiación si es consorcio o unión Tem.	V.Bo.	Contribución Especial	
3. Cumple requisitos de factura Art. 617 E.T.	V.Bo.	10. T.P y antecedentes disciplinarios contador Per.Jurid.	V.Bo.	Retención de IVA	
4. Recibo a satisfacción por fondo	V.Bo.	11. Informe de seguimiento	V.Bo.	Retención en la Fuente	
5. RPC del pago	V.Bo.	12. Certificado de Industria y Comercio si se requiere	V.Bo.	Retención en la Fuente Obra Púb.	
6. Contrato y Rut actualizado.	V.Bo.	13. En caso de adición se deben anexar Otro SI o Adición	V.Bo.	Retención Empleados 1070	
7. Soportes del pago a seguridad social	V.Bo.	14. Elaborar Documento Equivalente si se requiere	V.Bo.	Retención Industria y Comercio	
		15. Rut Consorciados o integrantes de unión la temporal	V.Bo.		

MOVIMIENTO REALIZADO POR: John Jairo Gutiérrez Rivera

SUPERVISOR(ES) Y/O INTERVENTOR(ES)

Diana González Q.

DIANA GONZÁLEZ QUICENO

emtelco CX & BPO

Emtelco S.A.S 800237456-5

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. EMT25779

Actividades de centro de llamadas (Call Center) Código CIIIU 8220 / Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas N.C.P Código CIIIU 8299.
IVA Régimen común / Somos Grandes Contribuyentes según resolución DIAN 9061 Dic 10/2020 Somos Agentes Retenedores de IVA e ICA.
Actividad de contact center exenta de ICA en la ciudad de Medellín según resolución SH-17-319 Enero 10 de 2014
Resolución DIAN N°18764011472870 Válido 2021-03-11-2022-09-11 Habilita Factura No.21801 a 26800
Representación gráfica de la factura electrónica según resolución DIAN 042 del 05 de mayo del 2020.

CLIENTE:	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	FECHA EXPEDICIÓN:	20/12/2021 13:46:17
NIT:	890900286-0	PERIODO DE FACTURA:	01/12/2021 - 31/12/2021
DIRECCIÓN:	CL 42 52 106 P 5 DIR. INFRAESTRUCTURA	**FECHA DE VENCIMIENTO:**	**19/01/2022**
PAÍS:	Colombia	FORMA PAGO:	Crédito - Pago a 30 Días
CIUDAD:	MEDELLIN	MEDIO DE PAGO:	Otro

CUFE: ea81c86407555e5bd63dfe8ee99f9067196134a965c5187bad13f0b31029664a120a2fbeafe6efabcb4b698f15e3a844

Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas.

N°	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CIUDAD	CANTIDAD	U/M	VR. UNITARIO	IVA	SUBTOTAL SIN IVA
1	Transf Telecomunicaciones	Trafico de 018000419000 desde Movil	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	170.018,00	32.303,00	170.018,00
2	Transf Telecomunicaciones	Trafico de 018000419000 desde fijos	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	75.991,00	14.438,00	75.991,00
3	Transf Telecomunicaciones	Trafico Celular	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	84.720,00	16.097,00	84.720,00
4	Transf Telecomunicaciones	Trafico Local (Area Metropolitana Medell	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	5.360,00	1.018,00	5.360,00
5	Servicios Complementarios	Hora Desarrollo Ingeniero	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	8.883.029,00	1.687.776,00	8.883.029,00
6	Servicios Complementarios	Material POP	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	25.142.100,00	4.776.999,00	25.142.100,00
7	Servicios Complementarios	Viáticos	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	2.963.834,00	563.128,00	2.963.834,00
8	Servicios Complementarios	ChatBot rango 8001 a 18000	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	4.781.813,00	908.544,00	4.781.813,00
9	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Claro Bolsa de	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	4.964.632,00	943.280,00	4.964.632,00
10	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Movistar Bolsa	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	937.916,00	178.204,00	937.916,00
11	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Tigo Bolsa de	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	2.212.465,00	420.368,00	2.212.465,00
12	Servicios Complementarios	Numeral Abreviado Claro	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.527.284,00	290.184,00	1.527.284,00
13	Servicios Complementarios	Numeral Abreviado Movistar	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.579.146,00	300.038,00	1.579.146,00
14	Servicios Complementarios	Numeral Abreviado Tigo	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	846.235,00	160.785,00	846.235,00
15	Servicios Complementarios	SMS	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	10.773,00	2.047,00	10.773,00
16	Servicios Complementarios	APP Movil	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.095.964,00	208.233,00	1.095.964,00
17	Servicios Complementarios	Asesor Profesional Epecializado	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	7.207.619,00	1.369.448,00	7.207.619,00
18	Servicios Complementarios	Asesor Profesional	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	32.572.612,00	6.188.796,00	32.572.612,00
19	Servicios Complementarios	Técnico Administrativo	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	12.133.224,00	2.305.313,00	12.133.224,00
20	Servicios Complementarios	Auxiliar Administrativo	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	147.852.536,00	28.091.982,00	147.852.536,00
21	Servicios de salida	Hora ACD DiurnoOrd	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	68.028.276,00	12.925.372,00	68.028.276,00
22	Servicios de entrada	IVR Director	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	193.558,00	36.776,00	193.558,00
23	Servicios de entrada	IVR Transaccional	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	439.813,00	83.564,00	439.813,00
24	Redes Sociales	Hora ACD DiurnoOrd Redes Sociales	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	5.045.795,00	958.701,00	5.045.795,00

No. EMT25779

Somos Autorretenedores de ICA en Alcalá, Andes, Apartado, Arjona, Armenia Quindío, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bojacá, Buenaventura, Cañasgordas, Cartagena, Cartago, Ciénaga atlántico, Circasia, Cisneros, Coveñas, Cúcuta, Dosquebradas, Girardot, Guadalajara de Buga, Itagüí, Ituango, Jericó, La Cumbre, La Unión Antioquia, La Virginia, Liborina, Maceo, Magangué, Medellín, Melgar, Montelíbano, Pereira, Plato, Popayán, Puerto Boyacá, Riohacha, Sabanalarga, Salento, San Luis de Gaceno, San Rafael, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Soledad, Sonsón, Tuluá, Turbaco, Valledupar, Yopal, por favor abstenerse de hacer retención de ICA.

Páguese en Bancolombia Cuenta de Ahorros 201-156792-22. Vencido el plazo se generaran intereses moratorios liquidados a la tasa máxima legal permitida para el periodo de mora.

emtelco CX & BPO

Emtelco S.A.S 800237456-5

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. EMT25779

Actividades de centro de llamadas (Call Center) Código CIIIU 8220 / Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas N.C.P Código CIIIU 8299.
IVA Régimen común / Somos Grandes Contribuyentes según resolución DIAN 9061 Dic 10/2020 Somos Agentes Retenedores de IVA e ICA.
Actividad de contact center exenta de ICA en la ciudad de Medellín según resolución SH-17-319 Enero 10 de 2014
Resolución DIAN N°18764011472870 Válido 2021-03-11-2022-09-11 Habilita Factura No.21801 a 26800
Representación gráfica de la factura electrónica según resolución DIAN 042 del 05 de mayo del 2020.

CLIENTE:	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	FECHA EXPEDICIÓN:	20/12/2021 13:46:17
NIT:	890900286-0	PERIODO DE FACTURA:	01/12/2021 - 31/12/2021
DIRECCIÓN:	CL 42 52 106 P 5 DIR. INFRAESTRUCTURA	**FECHA DE VENCIMIENTO:**	**19/01/2022**
PAÍS:	Colombia	FORMA PAGO:	Crédito - Pago a 30 Días
CIUDAD:	MEDELLIN	MEDIO DE PAGO:	Otro

CUFE: ea81c86407555e5bd63dfe8ee99f9067196134a965c5187bad13f0b31029664a120a2fbeafe6efabcb4b698f15e3a844

Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas.

N°	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CIUDAD	CANTIDAD	U/M	VR. UNITARIO	IVA	SUBTOTAL SIN IVA
25	Servicios de entrada	Hora ACD DiurnoOrd	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	83.860.316,00	15.933.460,00	83.860.316,00

Total Items:25

Observaciones:

Destinatario:Diana González □ Atención a la ciudadanía recibo a satisfacción

Total Valor Bruto COP $	412.615.029,00
Total Descuento COP $	0,00
SubTotal COP $	412.615.029,00
IVA Total COP $	78.396.856,00
Total Factura COP $	491.011.885,00
Retención en la Fuente COP $	0,00
Total a Pagar COP $	**491.011.885,00**

No. EMT25779

Somos Autorretenedores de ICA en Alcalá, Andes, Apartado, Arjona, Armenia Quindío, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bojacá, Buenaventura, Cañasgordas, Cartagena, Cartago, Ciénaga atlántico, Circasia, Cisneros, Coveñas, Cúcuta, Dosquebradas, Girardot, Guadalajara de Buga, Itagüí, Ituango, Jericó, La Cumbre, La Unión Antioquia, La Virginia, Liborina, Maceo, Magangué, Medellín, Melgar, Montelíbano, Pereira, Plato, Popayán, Puerto Boyacá, Riohacha, Sabanalarga, Salento, San Luis de Gaceno, San Rafael, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Soledad, Sonsón, Tuluá, Turbaco, Valledupar, Yopal, por favor abstenerse de hacer retención de ICA.

Páguese en Bancolombia Cuenta de Ahorros 201-156792-22. Vencido el plazo se generaran intereses moratorios liquidados a la tasa máxima legal permitida para el periodo de mora.

emtelco CX & BPO

Emtelco S.A.S 800237456-5

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. EMT25780

Actividades de centro de llamadas (Call Center) Código CIIIU 8220 / Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas N.C.P Código CIIIU 8299.
IVA Régimen común / Somos Grandes Contribuyentes según resolución DIAN 9061 Dic 10/2020 Somos Agentes Retenedores de IVA e ICA.
Actividad de contact center exenta de ICA en la ciudad de Medellín según resolución SH-17-319 Enero 10 de 2014
Resolución DIAN N°18764011472870 Válido 2021-03-11-2022-09-11 Habilita Factura No.21801 a 26800
Representación gráfica de la factura electrónica según resolución DIAN 042 del 05 de mayo del 2020.

CLIENTE:	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	FECHA EXPEDICIÓN:	20/12/2021 13:46:17
NIT:	890900286-0	PERIODO DE FACTURA:	01/12/2021 - 31/12/2021
DIRECCIÓN:	CL 42 52 106 P 5 DIR. INFRAESTRUCTURA	**FECHA DE VENCIMIENTO:**	**19/01/2022**
PAÍS:	Colombia	FORMA PAGO:	Crédito - Pago a 30 Días
CIUDAD:	MEDELLIN	MEDIO DE PAGO:	Otro

CUFE: 89d4b892e31fa7a8296514e8e573f3fa0d250be8b99d286865cabcb6e8782bd6b1503c313b8c7b31f2257e915cc7e7a4

Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas.

N°	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CIUDAD	CANTIDAD	U/M	VR. UNITARIO	IVA	SUBTOTAL SIN IVA
1	Servicios de entrada	Hora ACD	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	34.816.594,00	6.615.153,00	34.816.594,00
2	Servicios de entrada	IVR Director	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	29.963,00	5.693,00	29.963,00
3	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Tigo Bolsa de	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.146.690,00	217.871,00	1.146.690,00
4	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Movistar Bolsa	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	454.814,00	86.415,00	454.814,00
5	Servicios Complementarios	Minuto adicional Operador Claro Bolsa de	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.038.452,00	197.306,00	1.038.452,00
6	Transf Telecomunicaciones	Trafico Local (Area Metropolitana Medell	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	26.700,00	5.073,00	26.700,00
7	Transf Telecomunicaciones	Trafico Celular	MEDELLIN (ANT)	1,00	unidad	1.340,00	255,00	1.340,00

Total Items:7

Observaciones:

Destinatario:Diana González □ Atención a la ciudadanía recibo a satisfacción

Total Valor Bruto COP $	37.514.553,00
Total Descuento COP $	0,00
SubTotal COP $	37.514.553,00
IVA Total COP $	7.127.765,00
Total Factura COP $	44.642.318,00
Retención en la Fuente COP $	0,00
Total a Pagar COP $	**44.642.318,00**

No. EMT25780

Somos Autorretenedores de ICA en Alcalá, Andes, Apartado, Arjona, Armenia Quindío, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bojacá, Buenaventura, Cañasgordas, Cartagena, Cartago, Ciénaga atlántico, Circasia, Cisneros, Coveñas, Cúcuta, Dosquebradas, Girardot, Guadalajara de Buga, Itagüí, Ituango, Jericó, La Cumbre, La Unión Antioquia, La Virginia, Liborina, Maceo, Magangué, Medellín, Melgar, Montelíbano, Pereira, Plato, Popayán, Puerto Boyacá, Riohacha, Sabanalarga, Salento, San Luis de Gaceno, San Rafael, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Soledad, Sonsón, Tuluá, Turbaco, Valledupar, Yopal, por favor abstenerse de hacer retención de ICA.

Páguese en Bancolombia Cuenta de Ahorros 201-156792-22. Vencido el plazo se generaran intereses moratorios liquidados a la tasa máxima legal permitida para el periodo de mora.

GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA CONTRATACIÓN ESTATAL**	Código: FO-M7-P6-016 Versión: 01 Fecha de aprobación: 01 de febrero de 2021

INFORME No:	4	**SUPERVISION X**	DE SEGUIMIENTO		FINAL	☐
		INTERVENTORIA	PARA PAGO	X		
PERIODO DE SEGUIMIENTO		Desde:	N/A	Hasta:	N/A	
PERIODO PARA PAGO		Desde:	Diciembre 2021	Hasta:	Diciembre 2021	

1. INFORMACION GENERAL E HISTORIAL DEL CONTRATO / CONVENIO

CONTRATO	**x**	NÚMERO:	4600012689		
CONVENIO	☐	FECHA DE SUSCRIPCION:	29/10/2021		
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO:			01/11/2021		
OBJETO: Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.					
DEPENDENCIA CONTRATANTE / ASOCIADA:			Departamento de Antioquia – Secretaría de Suministros y Servicios		
CONTRATISTA / ASOCIADO		NOMBRE:	EMTELCO S.A.S		
		NIT	800237456-5		
VALOR [$]:		INICIAL:	DOS MIL OCHOCIENTOS MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS ($2.800.064.193) Incluido IVA.		
		ADICIÓN	**No.**	**VALOR ADICIONADO**	**% DE ADICION**
			1	$150.476.000	5.37%
		VALOR TOTAL:	DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS ($2.950.540.193) Incluido IVA.		
VALOR Y PORCENTAJE DE ANTICIPO:			N/A		
PLAZO:		INICIAL	Seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.		
			FECHA DE INICIO		**FECHA DE TERMINACION**
			01/11/2021		30/04/2022
		PRORROGA	**No.**	**TIEMPO PRORROGADO**	**NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN**
			N°	N/A	N/A
		PLAZO TOTAL	Seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.		
HISTORICO DE SUSPENSIONES:			**No.**	**FECHA INICIO SUSPENSIÓN**	**FECHA REANUDACIÓN**
			N/A	N/A	N/A
			NUEVA FECHA DE TERMINACION		N/A
		RPC NUMERO:	4500054797		
		FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	19/10/2021		
		RPC NUMERO:	4500054798		

	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	14/10/2021
	VIGENCIA FUTURA	6000002787
	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	20/08/2021
	RPC NUMERO:	4500055490
	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	17/12/2021
TIENE GARANTIAS VIGENTES Y ACTUALIZADAS	SI	
IDENTIFICACION DEL PROCESO EN SECOP:	12724	

SUPERVISOR:	NOMBRE:	Diana Gonzalez Quiceno
	NUMERO CONTRATO INTERVENTOR:	N/A

% DE EJECUCION FISICA	33,7%
% DE EJECUCION DE RECURSOS	36,1%

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES DE LAS PARTES

El presente informe se realiza con el fin de evidenciar el avance en la ejecución del contrato **4600012689** de 2021, el cual tiene como objeto **"*Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia*"**

En relación con lo anterior, por parte de la supervisión del contrato, se hará seguimiento detallado al cumplimiento parcial del objeto, alcance y especificaciones técnicas pactadas con el operador.

2.1. SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO:

Acorde a las especificaciones técnicas establecidas en los documentos que hacen parte integral del contrato, se realiza seguimiento al servicio prestado por el operador, en los siguientes términos:

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	
ACTIVIDAD	**VERIFICACIÓN**
SERVICIOS DE CONTACT CENTER	
Horas ACD Inbound	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de distribución automática (ACD) y los creadores de experiencia necesarios para la atención de las llamadas de entrada realizadas por la ciudadanía a través de las líneas 4099000, 018000419000, en un horario de atención de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00m y el numeral abreviado #774 en un horario de 24 horas, horario previamente definido entre las partes.

Horas ACD Outbound	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma y los creadores de experiencia necesarios para la ejecución campañas de salida para los diferentes trámites, servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Gobernación de Antioquia en sus diferentes dependencias.
Video Llamada	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Numeral Abreviado	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía y las bolsas de minutos para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través del numeral abreviado #774, en un horario de atención de 24 horas, horario previamente definido entre las partes.
Atención Bilingüe	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
SERVICIO BPO	
Servicio de Atención Presencial Auxiliar Administrativo	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de auxiliares administrativos presenciales ubicados en diferentes dependencias de la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Servicio de Atención Presencial Técnico Administrativo	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de técnicos administrativos presenciales ubicados en la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Servicio de Atención Presencial Asesor Profesional	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores profesionales presenciales ubicados en la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Servicio de Atención Presencial Asesor Profesional Especializado	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de un asesor profesional especializado presencial con el fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, el cual se encuentra ubicado en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia,
SERVICIO VIRTUAL	
Centro de Relevos	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Clic To Call	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
SMS	Se verifica por parte de la supervisión el envío de mensajes de texto a la ciudadanía, los cuales fueron enviados con el fin de dar a conocer información de relevancia.
E-mail	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
IVR Director	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la opción de realizar encuesta de satisfacción.

IVR Informativo	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de las grabaciones de bienvenida, de información de opciones y de espera con contenidos informativos de relevancia para la ciudadanía en general.
Redes Sociales	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de atención de redes sociales, mediante las cuales se da respuesta a comentarios generados por la ciudadanía y se resuelven dudas en cuanto al contenido que se publica en las mismas.
Chat	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del chat para asuntos generales de la Gobernación de Antioquia en el Portal Web en el horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., horario previamente definido entre las partes.
WhatsApp	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Web Colaboration	Se verificó por parte de la Supervisión el funcionamiento de la disponibilidad de la colaboración asistida (web colaboration) por medio del chat de la Gobernación de Antioquia. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado, toda vez que se trata de una funcionalidad adicional del chat.
ChatBot	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del canal de Chatbot para asuntos generales de la Gobernación de Antioquia el cual se encuentra alojado dentro del botón de chat que está en el Portal Web; su funcionamiento es de las 24 horas del día.
FUNCIONALIDAD ACD	
Distribuidor Automático de Llamadas	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la funcionalidad ACD contado con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención disponibles.

Asimismo, se realiza seguimiento a las obligaciones del contratista establecidas en los estudios previos y minuta del presente contrato, bajo las siguientes consideraciones:

N°	Obligación	Cumplimiento	Evidencia
1	Tipificación: Se deberán documentar para cada llamada, los diferentes tipos de preguntas o asuntos que generen la consulta. El contratante suministrará para la prestación de los servicios el aplicativo de su propiedad que permite esta actividad	Cumple: El operador tipifica las llamadas y documenta la información	Informe mensual con el detalle de la tipificación por organismo

2	Desarrollar una aplicación que permita el registro de los ciudadanos, conforme los procedimientos establecidos por la Gobernación de Antioquia. Administración de bases de datos, que permitan consultar a los ciudadanos por el documento de identidad y validar si tiene adscrito algún requerimiento	Cumple: El contratista cuenta con un CRM donde hace el registro de los ciudadanos que se contactan a través de nuestros canales de atención telefónico y virtual	Reporte de registro del CRM
3	Proveer los servicios objeto de este contrato, acorde con las especificaciones establecidas en la propuesta comercial	Cumple: El contratista dio cumplimiento a las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, como se observa en la tabla 1 del presente informe	Informe mensual de comportamiento de los canales
4	Implementar una estrategia para el escalonamiento de información que no pueda ser atendida en forma inmediata por el asesor.	Cumple: El contratista realiza los escalamientos a la Dirección de Atención a la Ciudadanía a través del aplicativo apolo	Reporte de escalamientos descargado del Apolo
5	El servicio de Contact Center se deberá brindar en las instalaciones del contratista, o directamente en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia, cuando así se requiera.	Cumple: El contratista provee el servicio de Contact Center en las instalaciones de ellos, brindando opciones de atención multicanal	Informe mensual de comportamiento de los canales
6	Deberá brindar los servicios de entrada, tales como información sobre trámites, servicios, programas y proyectos de la Gobernación de Antioquia, servicios de salida, como las campañas de recordación de pagos, citaciones, entre otros, servicios BPO (Bussiness Process Outsoursing) de información, actualización de bases de datos, servicios de asesoría en temas de Contact Center	Cumple: A través de los diferentes canales de atención establecidos, el contratista brinda información relacionada con los programas, proyectos, tramites y servicios de la Gobernación de Antioquia, esto acorde a lo documentado en la biblioteca de información	Informe mensual de comportamiento de los canales, grabaciones de las interacciones y biblioteca de información
7	Deberá proveer agentes debidamente capacitados para atender los requerimientos de la comunidad, o en los casos que se requiera, podrá hacerse uso de sistemas de audio respuesta, previo acuerdo con el contratante	Cumple: El contratista garantiza que los colaboradores de los diferentes canales cuentan con la debida capacitación para la atención de los ciudadanos	Informe de mensual de aseguramiento y resultados de las evaluaciones de conocimiento realizadas
8	Deberá contar para su labor con los aplicativos necesarios para el registro de la información de los usuarios del Contact Center, dicha información deberá estar disponible para la Gobernación de Antioquia, al igual que el mecanismo para el almacenamiento y consulta de toda la información entregada por la Gobernación de Antioquia.	Cumple: El contratista dispone de las plataformas necesarias para garantizar el servicio de Contact Center, el registro de los ciudadanos y el almacenamiento de la información	Reporte de plataforma de distribución automática (ACD), reporte de CRM y biblioteca de información

9	Se compromete a presentar la facturación con los servicios de Contact Center y además los costos por tráfico local o nacional de manera detallada y por separado	Cumple: El contratista presentó facturación de los servicios prestados durante el mes objeto del presente informe	Prefacturas
10	El contratista mensualmente grabará el 99% de las interacciones realizadas por los asesores y estas serán entregadas mensualmente dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente.	Cumple: El contratista realiza la grabación de las llamadas acorde a las especificaciones del contrato	CD con llamadas
11	Se compromete a suministrar los reportes especificados para cada servicio en los anexos del presente contrato, cualquier otro tipo de informe requerido por la Gobernación de Antioquia por fuera de los parámetros definidos, será analizado por el contratista en términos de viabilidad, disponibilidad, y de mutuo acuerdo se establecerá si es necesario un costo adicional.	Cumple: El contratista hace entrega de los reportes pactados en el contrato	Diferentes Informes Entregados
12	Se compromete a asumir según el máximo ofrecido para cada servicio, las horas de capacitación en producto, procesos y procedimientos, propia de los procesos de inducción de los agentes nuevos en el lanzamiento de cada servicio, así como de sus supervisores	Cumple: El contratista ha asumido la capacitación de los asesores nuevos que ingresan al Contact Center, garantizando las horas necesarias para abarcar toda la información que hace parte de la intranet.	Actas de capacitación
13	Suministrar hasta un máximo dos (2) horas de capacitación y entrenamiento mensual para cada asesor, no acumulable para el desarrollo de las competencias y habilidades que se requieran para cada tipo de servicio	Cumple: El contratista suministra dos horas de capacitación a los asesores, con el fin de realizar refuerzos de información y mejoras en las competencias y habilidades del equipo	Actas de capacitación
14	Realizar evaluaciones de calidad del servicio de conformidad con lo que se haya pactado en cada uno de los anexos	Cumple: El contratista realiza monitoreos de calidad en los diferentes canales de atención, con nel fin de asegurar el cumplimiento de los protocolos y estándares de atención definidos	Informe mensual de aseguramiento
15	Debe contar con una plataforma de chat la cual será utilizada para brindar información y establecer charlas virtuales en tiempo real entre la Administración Departamental y la ciudadanía en caso de ser requerido por el contratante	Cumple: El contratista cuenta con una plataforma de czhat disponible a la ciudadanía a través de la página web de la Gobernación de Antioquia	Reporte mensual de interacciones
16	Debe generar alertas previas de suspensión al servicio de Contact Center y BPO si no se efectúa los pagos en los tiempos pactados, lo anterior con el fin de generar alertas tempranas	Para el mes objeto del presente informe, el contrato se encuentra al día con los pagos	Informes de supervisión y seguimiento

17	Enviar una propuesta con los costos asociados y las fechas de entrega del material POP antes de su producción	Para el mes objeto del presente informe, no se generaron costos relacionados con esta unidad de facturación	Prefacturas
18	Dar cumplimiento a las metas de los diferentes indicadores pactados de la operación de Contact Center con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio	Cumple: Por parte del contratista se dio cumplimiento a las metas de los diferentes indicadores de la operación	Informe mensual de comportamiento de los canales
19	Realizar los pagos a tiempo de obligaciones laborales tales como aportes parafiscales y a la seguridad social, nomina, de todo el personal contratado para ejecutar el proyecto. El contratista deberá presentar mensualmente a la Secretaría de Suministros y Servicios, planilla de pago de aportes a la seguridad social y parafiscal, así como las planillas de pago de nómina	Cumple: El contratista presentó los certificados parafiscales y planillas de pago de aportes a la seguridad social	Documentos aportados para pago
20	Presentar en debida forma la factura correspondiente a la prestación del servicio. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar al Departamento la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, de acuerdo con las instrucciones y directrices de la DIAN	Cumple: El contratista presenta factura electrónica de venta	Facturas

En atención de lo anterior y según los objetivos, especificaciones y obligaciones establecidas en el contrato, estudios previos y propuesta económica, se señala que el contratista EMTELCO S.A.S ha dado cumplimiento en lo que va de la ejecución al contrato celebrado.

De manera adicional, se detalla la cantidad de llamadas e interacciones recibidas durante la fecha del presente informe, así:

Línea de Denuncias

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	9	9	0	0	100.0%	0.0%	88.9%	4.1	0.0	223.6	51.3	15.0%
02/12/2021	14	14	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	1.1	0.0	211.4	27.1	9.7%
03/12/2021	28	28	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	392.7	50.8	33.2%
04/12/2021	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
06/12/2021	28	28	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	259.4	35.4	48.4%
07/12/2021	14	14	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.1	0.0	249.6	23.4	30.3%
09/12/2021	27	27	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	242.1	46.9	34.4%
10/12/2021	18	18	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	274.1	69.5	36.0%
11/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	503.0	37.0	53.7%
13/12/2021	15	15	0	0	100.0%	0.0%	93.3%	2.9	0.0	383.1	13.3	37.5%
14/12/2021	11	11	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	296.5	15.8	33.3%
15/12/2021	12	12	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	300.3	43.5	24.8%
16/12/2021	14	14	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	257.1	42.2	30.3%
17/12/2021	9	9	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	234.1	149.7	36.3%
18/12/2021	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
20/12/2021	12	12	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	394.9	42.1	48.1%
Total general	**212**	**212**	**0**	**0**	**100.0%**	**0.00%**	**99.1%**	**0.5**	**0**	**291.3**	**44.7**	**29.8%**

Línea de Atención a la Ciudadanía

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	160	158	2	0	98.8%	1.3%	95.6%	2.5	60.5	282.2	85.0	25.0%
02/12/2021	143	142	1	0	99.3%	0.7%	97.9%	1.1	17.0	358.6	110.9	19.0%
03/12/2021	136	136	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	346.8	74.4	22.4%
04/12/2021	9	9	0	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.8	0.0	290.3	76.8	15.7%
06/12/2021	184	184	0	1	100.0%	0.0%	98.4%	0.9	0.0	283.6	39.6	44.4%
07/12/2021	132	132	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.1	0.0	323.0	41.4	28.0%
09/12/2021	166	166	0	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	323.8	37.2	34.7%
10/12/2021	166	166	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	321.9	45.2	34.7%
11/12/2021	18	17	1	0	94.4%	5.6%	77.8%	11.7	74.0	340.1	15.8	36.7%
13/12/2021	163	163	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	334.9	41.7	46.8%
14/12/2021	146	146	0	0	100.0%	0.0%	99.3%	0.4	0.0	308.8	48.6	34.5%
15/12/2021	143	143	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	336.9	40.7	30.3%
16/12/2021	133	133	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.1	0.0	316.7	40.9	30.3%
17/12/2021	139	136	3	0	97.8%	2.2%	88.5%	11.9	105.7	311.3	28.7	38.9%
18/12/2021	25	24	1	1	96.0%	4.0%	76.0%	23.1	213.0	350.1	39.3	53.6%
20/12/2021	141	139	2	0	98.6%	1.4%	96.5%	0.8	99.5	300.0	42.8	41.5%
Total general	**2,004**	**1,994**	**10**	**5**	**99.5%**	**0.50%**	**97.8%**	**1.7**	**94**	**318.7**	**51.5**	**30.8%**

Pasaportes

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	668	652	16	0	97.6%	2.4%	94.9%	2.0	64.1	300.0	44.5	39.5%
02/12/2021	567	567	0	0	100.0%	0.0%	99.8%	0.2	0.0	299.3	34.3	33.3%
03/12/2021	549	549	0	0	100.0%	0.0%	99.3%	0.5	0.0	283.1	49.5	36.7%
04/12/2021	121	121	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	230.3	48.9	33.4%
06/12/2021	1,200	1,186	14	1	98.8%	1.2%	96.0%	2.2	52.9	303.9	38.3	56.8%
07/12/2021	782	776	6	0	99.2%	0.8%	97.2%	1.2	33.3	334.4	42.1	42.9%
09/12/2021	667	666	1	0	99.9%	0.1%	99.3%	0.5	50.0	283.7	43.5	39.0%
10/12/2021	522	522	0	0	100.0%	0.0%	99.2%	0.6	0.0	271.3	44.8	30.0%
11/12/2021	76	76	0	0	100.0%	0.0%	98.7%	0.7	0.0	281.5	22.2	21.4%
13/12/2021	749	749	0	0	100.0%	0.0%	99.7%	0.1	0.0	274.7	42.3	38.2%
14/12/2021	590	589	1	0	99.8%	0.2%	99.8%	0.1	50.0	284.2	43.1	31.1%
15/12/2021	508	506	2	0	99.6%	0.4%	99.0%	0.4	50.0	278.0	49.5	25.2%
16/12/2021	476	475	1	1	99.8%	0.2%	99.8%	0.4	16.0	322.7	53.7	30.0%
17/12/2021	582	581	1	0	99.8%	0.2%	99.1%	0.5	65.0	352.5	47.3	41.4%
18/12/2021	193	150	43	2	77.7%	22.3%	57.5%	30.2	94.0	335.6	86.5	71.6%
20/12/2021	813	769	44	3	94.6%	5.4%	90.0%	8.0	152.7	366.9	49.6	47.2%
Total general	**9,063**	**8,934**	**129**	**7**	**98.6%**	**1.42%**	**96.7%**	**2.0**	**101**	**305.0**	**44.8**	**38.3%**

Primera Línea de COVID

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	131	129	2	1	98.5%	1.5%	98.5%	0.1	31.0	141.7	84.8	20.4%
02/12/2021	130	128	2	1	98.5%	1.5%	96.9%	0.9	62.0	134.2	53.7	15.2%
03/12/2021	147	147	0	0	100.0%	0.0%	99.3%	0.2	0.0	179.0	29.7	16.1%
04/12/2021	53	47	6	0	88.7%	11.3%	86.8%	1.2	63.8	191.6	31.3	11.6%
05/12/2021	16	16	0	0	100.0%	0.0%	93.8%	2.8	0.0	148.9	308.8	10.7%
06/12/2021	236	230	6	0	97.5%	2.5%	89.4%	7.2	78.0	151.4	59.3	29.6%
07/12/2021	144	139	5	2	96.5%	3.5%	93.7%	1.6	63.8	182.8	70.4	21.7%
08/12/2021	20	20	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.4	0.0	160.9	10.7	5.0%
09/12/2021	163	159	4	1	97.5%	2.5%	92.6%	4.3	127.3	157.5	43.6	20.3%
10/12/2021	134	134	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.2	0.0	136.3	46.9	15.3%
11/12/2021	42	42	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.8	0.0	150.6	580.3	23.5%
12/12/2021	12	12	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	149.4	14.2	4.4%
13/12/2021	162	161	1	0	99.4%	0.6%	99.4%	0.3	6.0	174.6	28.7	20.4%
14/12/2021	135	132	3	0	97.8%	2.2%	95.6%	1.9	70.3	165.8	54.0	15.6%
15/12/2021	134	134	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	165.0	43.2	14.3%
16/12/2021	117	116	1	0	99.1%	0.9%	98.3%	0.6	50.0	186.6	34.2	14.7%
17/12/2021	140	140	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.5	0.0	177.5	52.9	18.3%
18/12/2021	54	52	2	0	96.3%	3.7%	94.4%	6.8	31.0	153.2	84.2	12.5%
19/12/2021	9	9	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.8	0.0	192.9	27.1	4.5%
20/12/2021	134	134	0	0	100.0%	0.0%	99.3%	0.5	0.0	146.9	44.9	16.3%
Total general	**2,113**	**2,081**	**32**	**5**	**98.5%**	**1.51%**	**96.5%**	**1.8**	**69**	**161.5**	**62.2**	**17.0%**

Línea de Fallecidos COVID

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	8	8	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	85.1	1.5	2.8%
02/12/2021	5	5	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	303.8	6.4	5.7%
03/12/2021	5	5	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	116.2	6.8	1.7%
04/12/2021	3	2	1	0	66.7%	33.3%	66.7%	0.0	64.0	166.0	26.0	1.9%
05/12/2021	0	0	0	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
06/12/2021	9	8	1	1	88.9%	11.1%	88.9%	0.0	105.0	89.8	1.1	4.1%
07/12/2021	9	9	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	76.7	17.3	3.5%
08/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	27.0	596.0	1.8%
09/12/2021	6	6	0	0	100.0%	0.0%	83.3%	8.7	0.0	178.2	3.3	5.0%
10/12/2021	4	4	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	131.3	61.0	3.5%
11/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	1,424.0	122.0	2.9%
12/12/2021	2	2	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	147.5	2.5	1.0%
13/12/2021	8	8	0	0	100.0%	0.0%	87.5%	5.3	0.0	143.0	5.4	5.4%
14/12/2021	7	7	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	194.0	25.6	3.9%
15/12/2021	5	5	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	104.2	73.6	2.7%
16/12/2021	5	4	1	0	80.0%	20.0%	80.0%	0.0	26.0	240.3	12.8	2.6%
17/12/2021	7	6	1	0	85.7%	14.3%	85.7%	0.3	116.0	146.2	1.8	3.1%
18/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	199.0	0.0	0.7%
19/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	1.0	0.0	26.0	9.0	0.1%
20/12/2021	1	1	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	206.0	0.0	0.7%
Total general	**88**	**84**	**4**	**2**	**95.5%**	**4.55%**	**93.2%**	**1.2**	**78**	**156.6**	**23.1**	**2.5%**

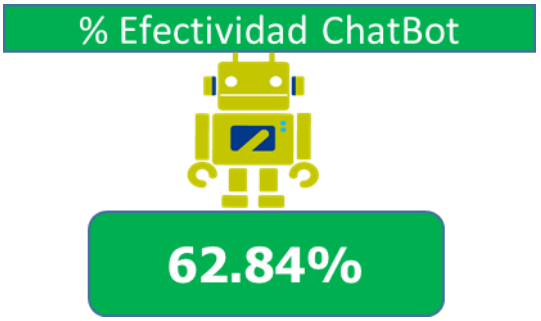
Registro de Títulos

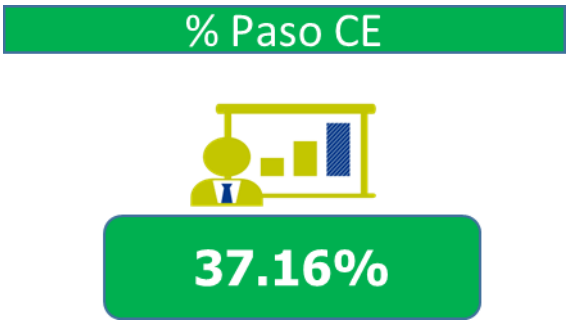
Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Abandono Despues del Umbral	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/12/2021	102	102	0	1	100.0%	0.0%	96.1%	2.2	0.0	235.3	54.9	26.7%
02/12/2021	86	85	1	0	98.8%	1.2%	98.8%	0.1	6.0	216.6	67.1	18.8%
03/12/2021	110	109	1	0	99.1%	0.9%	98.2%	1.5	50.0	228.9	37.2	26.1%
04/12/2021	23	23	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.5	0.0	229.2	59.1	16.5%
06/12/2021	139	139	0	0	100.0%	0.0%	98.6%	1.6	0.0	254.9	28.8	47.9%
07/12/2021	81	81	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	223.3	34.2	29.3%
09/12/2021	102	102	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.1	0.0	169.1	37.4	27.3%
10/12/2021	186	186	0	0	100.0%	0.0%	97.8%	0.9	0.0	203.5	42.3	31.9%
11/12/2021	33	32	1	0	97.0%	3.0%	90.9%	3.6	75.0	352.6	59.9	39.2%
13/12/2021	195	194	1	0	99.5%	0.5%	97.4%	1.6	15.0	310.1	35.5	45.5%
14/12/2021	139	139	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.4	0.0	293.0	35.0	33.3%
15/12/2021	101	101	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.4	0.0	294.6	49.1	28.2%
16/12/2021	105	105	0	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.3	0.0	202.3	51.2	26.2%
17/12/2021	220	200	20	0	90.9%	9.1%	70.5%	23.9	72.7	239.3	57.6	47.9%
18/12/2021	28	27	1	1	96.4%	3.6%	67.9%	30.4	96.0	307.6	48.4	62.3%
20/12/2021	191	189	2	0	99.0%	1.0%	94.2%	4.0	80.0	273.1	38.8	43.7%
Total general	**1,841**	**1,814**	**27**	**2**	**98.5%**	**1.47%**	**94.2%**	**4.3**	**69**	**249.3**	**43.7**	**33.6%**

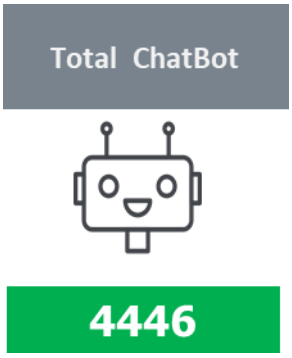
Chat

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	%Ocupación
01/12/2021	75	74	1	98.7%	1.3%	98.7%	0.0	787.0	873.7	58.6%
02/12/2021	80	79	1	98.8%	1.3%	93.8%	3.4	764.0	1,257.9	76.4%
03/12/2021	77	76	1	98.7%	1.3%	85.7%	19.1	521.0	1,259.2	79.1%
04/12/2021	14	13	1	92.9%	7.1%	85.7%	75.1	1,095.0	990.1	78.6%
06/12/2021	116	116	0	100.0%	0.0%	77.6%	66.6	0.0	1,193.8	87.3%
07/12/2021	72	72	0	100.0%	0.0%	95.8%	12.6	0.0	939.0	63.4%
09/12/2021	81	74	7	91.4%	8.6%	67.9%	179.6	1,180.4	1,497.9	79.2%
10/12/2021	84	84	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	828.9	53.9%
11/12/2021	8	8	0	100.0%	0.0%	87.5%	84.8	0.0	438.0	25.8%
13/12/2021	94	94	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	939.9	59.4%
14/12/2021	99	97	2	98.0%	2.0%	94.9%	20.2	373.0	1,234.9	70.0%
15/12/2021	92	91	1	98.9%	1.1%	98.9%	0.0	307.0	796.8	52.5%
16/12/2021	76	76	0	100.0%	0.0%	98.7%	7.8	0.0	1,754.7	74.6%
17/12/2021	67	67	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	1,298.0	64.1%
18/12/2021	12	12	0	100.0%	0.0%	100.0%	1.0	0.0	655.2	47.3%
Total general	**1,047**	**1,033**	**14**	**98.7%**	**1.34%**	**92.2%**	**27.0**	**892**	**1,134.1**	**68.3%**

Chatbot











Redes Sociales

Facebook

Día	%NS	Cant casos unicos	Prom. Interacciones x caso	Prom. AHT(Seg)
1	100.0%	33	2	46.8
2	100.0%	127	1	35.3
3	100.0%	118	2	57.1
4	100.0%	153	2	38.0
5	100.0%	82	1	22.8
6	100.0%	60	3	24.6
7	100.0%	45	2	39.0
8	100.0%	47	3	15.6
9	100.0%	87	2	47.9
10	100.0%	49	2	34.5
11	100.0%	33	2	36.7
12	100.0%	17	1	12.2
13	100.0%	44	2	76.3
14	100.0%	52	2	30.2
15	100.0%	47	3	48.6
16	100.0%	81	2	41.6
17	100.0%	84	2	50.0
18	100.0%	55	3	17.1
19	100.0%	69	2	9.3
20	100.0%	76	1	36.6
Total general	**100.0%**	**1,359**	**2**	**37.4**

Twitter

Día	%NS	Cant casos unicos	Prom. Interacciones x caso	Prom. AHT(Seg)
1	100.0%	140	1	38.5
2	100.0%	193	2	35.1
3	100.0%	98	1	37.2
4	100.0%	82		17.8
5	100.0%	53	1	17.6
6	100.0%	104	3	28.5
7	100.0%	87	1	34.4
8	100.0%	46	2	33.8
9	100.0%	82	2	24.3
10	100.0%	90	1	45.5
11	100.0%	61	1	23.8
12	100.0%	40	1	9.2
13	100.0%	53	4	27.5
14	100.0%	100	1	30.2
15	100.0%	124	1	35.9
16	100.0%	79	1	58.4
17	100.0%	59	2	64.8
18	100.0%	33	1	9.1
19	100.0%	66	2	6.6
20	100.0%	112	1	46.8
Total general	**100.0%**	**1,702**	**2**	**33.5**

2.2. SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO:

Para la realización del resumen de la ejecución física del contrato se toman los porcentajes de participación dentro de la facturación de acuerdo a los servicios ejecutados durante el mes, esto teniendo en cuenta que las condiciones pactadas con el contratista van direccionadas a garantizar la prestación del servicio del Contact Center y BPO de acuerdo a la demanda de la ciudadanía o los requerimientos de la Gobernación, por lo que, el avance mensual no es progresivo.

Los siguientes porcentajes de ejecución corresponden a una proyección de lo que cada item participará dentro de la facturación correspondiente al mes de noviembre, razón por la cual para el seguimiento a realizar al momento del pago, estos valores podrían ser susceptibles a cambiar.

2.2.1. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FÍSICA

POR PARTE DEL CONTRATANTE/ASOCIADO:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% EJECUCION	JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIÓN
Servicios de Entrada: Operación de la Línea gratuita de Atención a la Ciudadanía 018000419000 y 4099000, #774, chat de atención a la ciudadanía, IVR y redes sociales de la Gobernación de Antioquia.	27,6%	Los servicios de entrada se facturan por horas ACD y por los minutos generados de IVR al aire.
Servicios de Salida: Campañas realizadas en el Contact center, a través de SMS, E mail, IVR, o llamadas con asesor, como apoyo a la Gestión de las dependencias solicitantes de la administración departamental.	15,1%	Este valor corresponde a los servicios de salida representados en campañas ejecutadas, las cuales se facturan acorde a la herramienta utilizada para la realización de las mismas.
Servicios complementarios: Servicios de relacionamiento con la ciudadanía en el canal presencial y gestión logística y operativa para el funcionamiento de dicho canal.	57,2%	Servicios de apoyo para la Dirección de Atención a la Ciudadanía con el fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Transferencia Gastos Comunicaciones: Corresponde a los gastos de Transferencia de Telecomunicaciones.	0,08%	Corresponden al tráfico efectuado por el consumo de las líneas 018000 y de la 4099000 al igual que el reporte de llamadas de celular.
Total	**100%**	

2.2.2. REUNIONES Y/O VISITAS REALIZADAS

FECHA	OBJETIVO/CONCLUSIONES/OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES

Diciembre	Durante el tiempo correspondiente al seguimiento comprendido dentro del presente informe, desde la supervisión del contrato se ha tenido contacto de forma constante con el operador EMTELCO S.A.S, a fin de hacer seguimiento y control a las operaciones de todos los canales de atención, logrando evidenciar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

2.3. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO / CONVENIO:

Para el presente informe, los datos del seguimiento financiero del contrato no tienen ninguna modificación con respecto al inicio del contrato, esto en atención a que a la fecha de este informe el contratista se encuentra en proceso de facturación, por lo que aún no contamos con los datos necesarios para diligenciar esta información.

RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA				
ENTIDAD	**DEPARTAMENTO**	**MUNICIPIO**	**OTROS**	**TOTAL**
1. Recursos iniciales comprometidos	**$2.800.064.193**	N/A	N/A	**$2.800.064.193**
2. Adición	$150.476.000	N/A	N/A	**$150.476.000**
3. TOTAL RECURSOS COMPROMETIDOS	**$2.950.540.193**	N/A	N/A	**$2.950.540.193**
4. Anticipos	$ 0	N/A	N/A	**$ 0**
5. Recursos pagados	$ 0	N/A	N/A	$ 0
6. TOTAL RECURSOS ENTREGADOS	**$ 0**	**N/A**	**N/A**	**$ 0**
7. Recursos ejecutados	$1.066.612.011	N/A	N/A	**$1.066.612.011**
8. Recursos no ejecutados	$1.883.928.182	N/A	N/A	**$1.883.928.182**

2.4. ANOTACIONES ADICIONALES:

- No se ha materializado ninguno de los riesgos descritos en el pliego de condiciones.
- No se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas.
- No se presentaron procesos sancionatorios, de reclamaciones o controversias.
- No hubo cobro de multas, sanciones, cláusulas penales ni declaración de caducidad o incumplimiento.

3. CONTROL DE PAGOS O DESEMBOLSOS

FORMA DE PAGO

CLAUSULA TERCERA: En contraprestación por los bienes recibidos, EL DEPARTAMENTO reconocerá al CONTRATISTA Pagos de manera mensual, previo lleno de los requisitos exigidos.

El valor del Contrato suscrito se pagará previa certificación de él o los supervisores del contrato y disponibilidad de PAC. La Gobernación de Antioquia reconocerá y pagará al contratista, el valor que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios establecidos para cada servicio en el correspondiente anexo previo recibo a satisfacción por parte del supervisor, para lo cual el contratista expedirá una factura mensual, por la prestación de los servicios.

Se realizarán los pagos mensuales para los servicios de Contact Center, BPO y Servicios complementarios, previa presentación y aprobación de la facturación de tiempo al aire por operación de entrada y salida al igual que servicios facturados por BPO previo acuerdo con la Gobernación de Antioquia.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista deberá aportar para cada pago acreditación de estar al día en los aportes parafiscales y sistema general de seguridad social, de conformidad con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Luego de su recepción la Gobernación de Antioquia cancelará el 100% de cada factura dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la recepción de la misma. En todo caso, el pago estará sujeto a la planeación financiera de la Secretaría de Hacienda del Departamento de Antioquia. El Contratista debe indicar el número de cuenta activa y el nombre del titular de la misma en donde el Departamento consignará los respectivos pagos. Cuando se realicen contratos con auto retenedores, deberán informar en la factura esta condición a fin de no realizar retención alguna.

El Departamento de Antioquia deducirá del valor del contrato, los impuestos de ley a través de la Dirección de Planeación Financiera de la Secretaría de Hacienda. Adicionalmente, se deducirá del valor de las facturas lo destinado al pago de retención en la fuente, glosas y las demás retenciones que sean del caso. Es de aclarar, que en todo pago la Gobernación de Antioquia efectúa la retención de las siguientes estampillas:

- Estampilla Pro Hospital 1% del valor del contrato.
- Estampilla Pro Desarrollo 0.6% del valor del contrato.
- Estampilla Pro Anciano 2% del valor del contrato
- Estampilla Politécnico "Jaime Isaza Cadavid" 0.4% del valor del contrato.
- Estampilla Prodesarrollo Institución Universitaria de Envigado (IUE) 0.4% del valor del contrato.
- Tasa Pro Deporte y Recreación 1%.

Adicionalmente, y en cumplimiento de las circulares 131 de 2013, 848 de 2014 y 538 de 2015 expedidas por la Secretaría de Hacienda del Departamento, el contratista deberá acreditar con anterioridad a la suscripción del acta de inicio su registro en la oficina de industria y comercio de los municipios en los que se ejecutarán las actividades contractuales.

PARÁGRAFO: La definición clara del objeto, es la que permite a su vez, a la Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Hacienda, establecer la tarifa a aplicar por concepto de retención en la fuente al momento del pago, así como considerar los demás efectos tributarios y contables que se derivan del contrato como su adecuado registro en las cuentas establecidas para cada concepto.

Nota: El presente informe se realiza para hacer seguimiento a la ejecución del contrato, si embargo al no contar aun con la facturación del mes de noviembre, aun no se realizará pago.

CONCEPTO	FECHA	VALOR CONTRATO	VALOR PAGO / DESEMBOLSO	AMORTIZACIÓN ANTICIPO	VALOR NETO A PAGAR	SALDO
Valor Inicial	01/11/2021	**$2.800.064.193**		N/A		**$2.800.064.193**
Pago N° 1	17/12/2021		$530.957.808	N/A	N/A	**$2.269.106.385**
Pago N° 2	22/12/2021		$535.654.203	N/A	N/A	**$1.883.928.182**
TOTALES		**$2.800.064.193**	**$530.957.808**	**N/A**	**N/A**	**$1.883.928.182**

VERIFICACION DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES DE PARAFISCALES

El contratista presentó los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones, ARP y parafiscales, de él (y de sus empleados, según el caso), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Fecha del Documento	Fechas de cobertura de la certificación del pago realizado al Sistema de Seguridad Social Integral	Relación de los datos de quien firma el documento (Firmado por el Revisor Fiscal)
16-12-2021	Noviembre 2021	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional 210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda

PAGO: Según lo estipulado en la cláusula No.4 “FORMA DE PAGO”, con la recepción a satisfacción por parte del supervisor, en el desarrollo del contrato se hará el siguiente pago al contratista, correspondiente a la suma de **QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS TRES PESOS ($535,654,203)** relacionada en el **Pago N° 01** de la tabla adjunta en el numeral 3. “CONTROL DE PAGOS O DESEMBOLSOS” de los cuales **CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES ONCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS ($491,011,885)** son de la Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Suministros y Servicios con numero de Factura EMT25779 y **CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIECIOCHO PESOS ($44,642,318)** son de la Secretaría Seccional de Salud con numero de Factura EMT25780.

4 CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS.

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y el Manual de identificación y cobertura del riesgo expedido por Colombia Compra Eficiente, la Entidad deberá realizar el control y mitigación de los riesgos identificados y clasificados para el proceso de contratación, razón por la cual esta supervisión ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles que se han presentado durante la ejecución del presente contrato/convenio:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO/ RIESGO	QUIEN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO/ MITIGACIÓN	CUANDO Y COMO SE REALIZA EL MONITOREO
El proveedor no entrega los bienes y/o servicios de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en los documentos del proceso	Proveedor	Adecuar los valores de tiempo y costos para lograr los objetivos de la contratación Asegurar que se tiene el conocimiento técnico adecuado para la definición del alcance Describir el producto o servicio de una manera tangible y sin ambigüedades. Desarrollar una planeación del proyecto en el nivel detalle apropiado Asegurar la documentación de la planeación Asegurar que los documentos son concisos, precisos y sin ambigüedades. Evaluar los requisitos de control de calidad y comparar con la capacidad de la industria. Seleccionar un equipo de contratación con la experiencia adecuada. Pedir a los proveedores que expliquen su comprensión de los requisitos y entregables del contrato. Asegurar que las especificaciones son adecuadamente establecidas en términos de rendimiento o la función que debe cumplir el producto o servicio. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los proveedores por incumplimiento de ANS	Informes de avance – Mensual

		y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor.	
No cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en el proceso de contratación.	Proveedor	Identificar las nuevas tecnologías que se van a usar y de ser necesario, desarrollar procedimientos de prueba, instalación y planes de contingencia. Identificar los componentes cuya fuente es extranjera, su disponibilidad y criticidad para el proyecto, y considerar anticipar su compra de ser necesario. Pedir detalles al Contratista de cómo planea llevar a cabo el trabajo Identificar las actividades que pueden ser necesarias para entregar los productos o servicios, y asegurar que estén disponibles. Identificar y responder a cuestiones ambientales, tales como materiales, tecnología, energía y reciclaje. Mantener a la oficina de relaciones públicas informada sobre contratos de alto riesgo. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por incumplimiento de ANS y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor. Estipulación contractual que contemple la posibilidad de inclusión de nuevos bienes frente a desarrollos tecnológicos. Realizar seguimiento técnico respecto del cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en los documentos del proceso.	Informes de avance – Mensual
Daños o afectaciones a la infraestructura tecnológica o	Proveedor	Estipulación contractual que obligue al proveedor	Informes de avance – Mensual

física		a tener planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por incumplimiento de ANS y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor.	

Los riesgos que han sido relacionados en este numeral han sido monitoreados por la supervisión del contrato durante la vigencia del mismo, sin embargo, no ha sido necesario implementar el tratamiento de mitigación señalado en la matriz de riesgo de los documentos del proceso de selección, en consideración a que a la fecha no se han presentado o materializado durante la ejecución contractual.

5. ANEXOS Y OBSERVACIONES ADICIONALES

N/A

Para constancia, se firma la presente acta el 21/12/2021

Diana Gonzalez Quiceno
Directora Atención a la Ciudadanía
Supervisora

Deloitte & Touche Ltda.
Nit. 860.005.813-4
Carrera 7 No. 74-09
Ed. Deloitte
Bogotá
Colombia

Tel: +57 (1) 426 2000
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL PRINCIPAL DE
EMTELCO S.A.S. (La Compañía)
NIT. 800.237.456-5

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al contador Público que actué como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacionalmente como nacionalmente determinan su actuación profesional. De conformidad con el artículo 10 la materia- objeto de la función de certificación propia de Revisor Fiscal la constituye información que puede ser extraída de los libros contables o del sistema contable del ente auditado, es decir de EMTELCO S.A.S.

2. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

4. Teniendo en cuenta la solicitud del 13 de Diciembre de 2021 formulada por EMTELCO S.A.S., se solicita a la Revisoría Fiscal emitir una certificación donde se indiquen los pagos de Aportes al Sistema General de Seguridad Social durante el mes de noviembre del periodo 2021.

5. Teniendo en cuenta lo anterior, he obtenido de la Gerencia de la Compañía las manifestaciones y la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos que he considerado procedentes en aplicación de las *Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia*.

6. Que para efectos de la expedición de la presente certificación se realizaron los siguientes procedimientos:

    - Revisión de los registros contables SAP del pago de seguridad social correspondiente al mes de noviembre del 2021.
    - Revisión de las planillas únicas de pago de seguridad social correspondiente al mes de noviembre del 2021.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, expedimos la certificación solicitada por la Compañía de la entidad con destino a quien interese.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

CERTIFICA QUE:

1. La auditoría de los estados financieros de EMTELCO S.A.S., para la vigencia fiscal de 2021, se encuentra en proceso que concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2022.

2. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la compañía, la información y las manifestaciones que he considerado necesarias y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Aseguramiento de Información aceptadas en Colombia.

3. En mi calidad de revisor fiscal de EMTELCO S.A.S., he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos Laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), correspondientes al mes de noviembre. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de estas obligaciones.

4. Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

    a. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos profesionales, y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la compañía para el mes de noviembre detallado en el numeral 3.

    b. Comparación del listado obtenido según se menciona en el literal anterior, con los documentos soportes de los respectivos pagos efectuados por la compañía.

5. De acuerdo con los resultados de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que la compañía durante el mes de noviembre, detallados en el numeral 3, pagó los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos profesionales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002.

6. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los soportes contables y extracontables que me ha suministrado la Compañía.

La presente certificación se expide a los dieciséis (16) días del mes de diciembre de 2021, por solicitud de la administración de EMTELCO S.A.S., con destino a **quien interese** y no podrá ser utilizada para ningún otro propósito.



Ingrid Katherine Barriga Maldonado
Revisor Fiscal Principal.
Tarjeta profesional No.210626-T
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

F B 8 E 8 8 9 C 8 9 8 7 7 D 8 B

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **INGRID KATHERINE BARRIGA MALDONADO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1037606338 de ENVIGADO (ANTIOQUIA) Y Tarjeta Profesional No 210626-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 16 días del mes de Diciembre de 2021 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.037.606.338**

BARRIGA MALDONADO

APELLIDOS

INGRID KATHERINE

NOMBRES

Katherine Barriga.

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **14-AGO-1990**

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.52 ESTATURA

O+ G.S. RH

F SEXO

20-AGO-2008 ENVIGADO
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-0112100-00153365-F-1037606338-20090324 **0010**461709A 1 29343745

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

210626-T



INGRID KATHERINE
BARRIGA MALDONADO
C.C. 1037606338
RESOLUCION INSCRIPCION 852 **FECHA 22/12/2015**
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

DIRECTOR GENERAL

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA 220555

213368

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: 644-44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogota D.C.

Alcaldía de Medellín

MUNICIPIO DE MEDELLIN

SECRETARÍA DE HACIENDA
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS

CERTIFICADO DE

ESTAR AL DÍA EN EL IMPUESTO FACTURADO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Consecutivo	0000647313
Fecha de Expedicion	2021-12-20
Fecha de Vencimiento	2021-12-31
Contribuyente	EMTELCO S. A. .
Nit	800237456
Dirección	CL 014 052 A 174 00000

Consultados los sistemas de información se encontró inscrito(a) como contribuyente del impuesto de INDUSTRIA Y COMERCIO Y AVISOS Y TABLEROS, responsable de las actividades gravables desarrolladas en la jurisdicción del Municipio de Medellín.

Se advierte que el referido contribuyente se encuentra al día en el pago del impuesto de Industria y Comercio.

Valido sin enmendaduras

LUCIA BEATRIZ AGUDELO HERNANDEZ
LIDER DE PROYECTO

De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 70825 del 23 de Diciembre de 2016, por medio de la cual se informa la digitalización e imposición de la firma mecánica de la Líder de Proyecto Servicios Tributarios de la Subsecretaría de Ingresos, en los certificados de carácter tributario municipal